目　錄

	頁　數
大事紀要	i - ii
緒　言	iii - iv
第一章　行政	1 - 2
新的開始	
脫離政府架構	
行政安排備忘錄	
財政安排	
行政安排	
審計	
人手安排	
對本署的投訴	
組織架構	
辦公地方	
第二章　權力與權限	3 - 5
權力及職能	
權限	
調查工作	
內部監察	
保密規定	
申訴專員的酌情權	
第三章　直接調查	7 - 8
選定直查項目	
進行直查的目的	
過去的直查工作	
第四章　處理投訴	9 - 11
本署接到的投訴	
評審工作	
另類排解糾紛方法	
全面調查	

目 錄

《公開資料守則》
不時發生的社會問題

第五章　工作與挑戰 13 - 16
工作量
服務承諾
挑戰
職權範圍
蒐集證據
申訴專員的決定
重新審研的個案
本署的觀點

第六章　調查工作的成果 17 - 18
申訴專員的建議
《政府覆文》
提高公共行政的質素
正面的投訴文化

第七章　公眾教育與對外關係 19 - 22
社區關係
宣傳工作
與立法會議員會晤
與各區區議會主席會晤
太平紳士協助推廣計劃
資源中心
工作簡介短片
申訴專員嘉許獎
投訴處理專題研討會
入職及在職訓練
對外關係

附件

統計圖表

要事剪影